Official languages on the Internet: Web Sites of Diplomatic Missions and International Organizations

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

CANADA

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

© Minister of Public Works and Government Services Canada 2002
Cat. No.: SF31-62/2002
ISBN: 0-662-66525-2

Printed on recycled paper

Imprimé sur du papier recyclé

102-04260/

Official Languages on the Internet

Web sites of diplomatic missions and international organizations

April 2002

www.ocol-clo.gc.ca
1 877 996-6368

TABLE OF CONTENTS

A. BACKGROUND AND AIM OF STUDY 1

B. LEGISLATION 2

C. METHODOLOGY 2

D. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS 3

1. Sites of Canadian Diplomatic Missions

1.1 Departmental Policy and Policy Management 3

1.2 Linguistic Profile of Sites 4

1.3 Recommendation 6

2. Sites of Foreign Diplomatic Missions

2.1 Departmental Policy and Policy Management 6

2.2 Linguistic Profile of Sites 7

2.3 Recommendation 8

3. Sites of International Organizations

3.1 Departmental Policy and Policy Management 9

3.2 Linguistic Profile of Sites 10

3.3 Recommendation 13

E. CONCLUSION 14

APPENDIX A
List of Surveyed Sites (Diplomatic Missions) 15

APPENDIX B
Linguistic Profile of Surveyed Countries 17

APPENDIX C
List of Surveyed Sites (International Organizations) 19

APPENDIX D
Linguistic Profile of Surveyed Organizations 20

A. Background and Aim of Study

With the digital revolution and the increasingly important role of the Internet in international communications and the new knowledge economy, the Office of the Commissioner of Official Languages recently decided to re-examine the federal government's responsibilities relative to linguistic duality on the Internet. The result was a study entitled *French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy*, released on March 25, 2002.

We argued in this study that the Internet is the catalyst for major linguistic, social, cultural and economic change, and that the Government of Canada has a critical role to play in ensuring that Canada's principle of linguistic duality is respected as the Internet continue to evolve. We stated that developing appropriate foreign policy is one of the federal government's key responsibilities in this regard. Indeed, given that one of the stated aims of Canada's foreign policy is to promote Canadian values and culture, the promotion of our two official languages should be an important consideration of Canadian foreign policy, including when it comes to communications on the worldwide network known as the Internet.

Our initial survey of the Web sites maintained by foreign diplomatic missions in Canada, Canadian missions abroad, and major international organizations led us to recommend in our March 25 report that the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) should immediately take the appropriate steps to ensure that foreign embassies in Canada, non-governmental organizations and international organizations in which Canada is a full participant include information in both English and French on their Internet sites.

The present study, carried out in April 2002, pursues this process by putting forward specific measures that DFAIT can take to ensure the equal status of English and French on such Web sites of international character. Accordingly, the study examines departmental policy in this area and how it has been managed, and presents a detailed linguistic profile of relevant Web sites.

We would like to thank the Department of Foreign Affairs and International Trade for its support and cooperation, which was key to the timely completion of this study.

B. LEGISLATION

This study is based on Parts IV and VII of the *Official Languages Act*. Part IV stipulates, among other things, that federal institutions have an obligation to ensure that the public is able to communicate with and to obtain services from their offices in Canada and elsewhere in either official language in matters related to their offices' national or international mandate. This provision thus applies to the communications and services provided by Canadian embassies abroad. And it clearly includes the information provided on embassies' Web sites, which are increasingly serving as their primary means of communication with the public.

Part VII lays out the federal government's commitment to foster the full recognition and use of English and French in Canadian society. This part of the Act includes in particular the need to take steps to encourage and assist organizations and institutions to project the bilingual character of Canada both at home and abroad. Herein lies the relevance of the Act for DFAIT; it imposes obligations on DFAIT regarding foreign diplomatic missions and the international organizations in which Canada participates.

C. METHODOLOGY

Data were collected in a number of ways. First of all, relevant information on policies and policy management was obtained from documents and interviews with the appropriate authorities of DFAIT.

We then built a corpus comprising 80 diplomatic mission sites: 40 foreign embassies in Canada and 40 Canadian embassies abroad.[1] Selection was on the basis of reciprocity: the countries chosen had to have an embassy in Canada and a Canadian embassy within their borders, and both of these embassies had to have their own Web sites. In the end, our study included 60% of sites maintained by Canadian embassies and 43% of sites maintained by foreign embassies.[2]

After constructing our corpus, we visited each Web site individually to visually verify whether Canada's two official languages were used, and if so whether they were equitably represented. We also noted the use of other foreign languages. The home page was systematically disregarded in order to eliminate cases where it alone presented elements in both English and French. We also disregarded content from external linked sites. Our visits were spread out over a period of several days between April 10 and 15, 2002.

---

[1] Occasionally, a country's embassy has no Web site but its consulates do. In the interests of consistency, we excluded the sites of consulates and other diplomatic missions from our sample, retaining only embassy sites (or high commissions in the case of Commonwealth countries).

[2] Canada maintains 164 diplomatic offices in 120 countries. Not all of these have an Internet presence, however. According to DFAIT's Web site, 67 Canadian embassies have Web sites. On the other hand, there are about 120 foreign embassies and high commissions in Canada, 93 of which have functioning Web sites, according to our research.

We took essentially the same approach to assessing the sites of international organizations, visually examining them to gauge the presence and relative importance accorded to Canada's two official languages. Our sample included 28 of the most important organizations of which Canada is a member.

D. Observations and Recommendations

1. Sites of Canadian Diplomatic Missions

1.1 Departmental Policy and Policy Management

Use of Canada's Official Languages

According to the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*, all Canadian missions abroad are obliged to offer bilingual services, regardless of demand. Hence, missions must ensure that their signage is bilingual and that information destined for the Canadian public is offered in both official languages.

To ensure implementation of this policy, the department informs heads of missions about their language-related responsibilities and reminds missions of their obligations concerning official languages. In addition, at the recommendation of the department's official languages champion, each mission head is requested to name an official languages champion for the embassy. These officers receive detailed information on the official languages program and are charged with overseeing its application.

Regarding missions' Web sites, responsibility for ensuring equitable representation of English and French is shared between the central administration and the missions, and the relevant policy is laid out in a policy statement that is transmitted to all work units involved. The person responsible for the embassy's site is expected to produce high-quality content in both official languages. This content is submitted to the program content manager in central administration, who must ensure that the content of all sites related to a given program is of high quality and is available in both official languages. Finally, the director general of information and technology management is responsible for ensuring that all sites are consistent with the policy. Should a site be judged not in compliance, an Internet Operations Committee examines the case and decides on appropriate corrective action.

As shown in the following profile, the policy concerning the use of the two official languages on Web sites is generally well respected. Nevertheless, certain anomalies exist, and questions may be raised about the nature of oversight in this area, particularly its frequency and its extent.

Use of the Official Languages of Host Countries

Although unrelated to the *Official Languages Act*, it is worth mentioning when discussing reciprocity between Canada and its foreign partners, that a departmental policy provides for standards regarding language presentation and use on DFAIT Web sites in languages other than English and French.

We discovered that many Canadian foreign missions do use the official languages of their host countries, particularly to convey information likely to be of interest to the local population. As noted in the profile presented below, this departmental practice is not yet systematically applied to all sites. Considering that Canada's foreign policy goal is to promote linguistic and cultural diversity, it would be relevant that DFAIT encourage all Canadian embassies to use the languages of the host countries on their Web site.

1.2 Linguistic Profile of Sites

The table below shows the linguistic composition of the sites surveyed. For each Canadian embassy, it indicates whether content is available in English, French or another language (the other language usually being the language of the country in question if other than English or French). The column labelled "EOLC" (*Equity of Official Languages of Canada*) indicates whether the site accords equal weight to Canada's two official languages.

Sites of Canadian Diplomatic Missions

Country	English	French	Others	EOLC	Official languages
Australia	yes	yes	no	yes	English
Bangladesh	yes	yes	no	yes	Bengali
Belgium	yes	yes	yes	yes	Dutch, French, German
Brazil	yes	yes	yes	yes	Portuguese
China	yes	yes	yes	yes	Mandarin Chinese
Columbia	yes	yes	yes	yes	Spanish
Czech Republic	yes	yes	yes	yes	Czech
Denmark	yes	yes	no	yes	Danish
Dominican Republic	yes	yes	yes	yes	Spanish
Ecuador	yes	yes	yes	yes	Spanish
Finland[3]	yes	yes	no	no	None
France	yes	yes	no	yes	French
Germany	yes	yes	yes	yes	German
Hungary[4]	yes	no	no	no	Hungarian
India	yes	yes	no	yes	Hindi, English
Indonesia	yes	yes	no	yes	Indonesian (Bahasa Indonesia)
Italy	yes	yes	yes	yes	Italian

[3] Many pages "under construction;" only the reader of the English version will have access to some options.

[4] French content is limited to a press release dated December 4, 2001.

Country	English	French	Others	EOLC	Official languages
Ivory Coast	yes	yes	no	yes	French
Japan[5]	yes	yes	yes	yes	Japanese
Kuwait	yes	yes	no	yes	Arabic
Latvia[6]	yes	yes	yes	yes	Latvian
Lebanon	yes	yes	no	yes	Arabic
Malaysia	yes	yes	no	yes	Malay
Mexico	yes	yes	yes	yes	Spanish
New Zealand	yes	yes	no	yes	English, Maori
Norway	yes	yes	yes	yes	Norwegian
Philippines	yes	yes	no	yes	Filipino (or Tagalog), English
Senegal	yes	yes	no	yes	French
South Africa[7]	yes	yes	no	no	English, Afrikaans
South Korea[8]	yes	yes	yes	yes	Korean
Spain	yes	yes	yes	yes	Spanish
Sweden	yes	yes	yes	yes	Swedish
Thailand	yes	yes	yes	yes	Thai
Trinidad and Tobago	yes	yes	no	yes	English
Turkey	yes	yes	no	yes	Turkish
Ukraine[9]	yes	no	no	no	Ukrainian
United Kingdom	yes	yes	no	yes	English
United States[10]	yes	yes	no	yes	English (de facto)
Uruguay	yes	yes	yes	yes	Spanish
Venezuela	yes	yes	yes	yes	Spanish

Our analysis shows clearly that the vast majority of Web sites respect the provisions of the *Official Languages Act*, offering an equitable representation of English and French. We found three instances, however, where French was definitely subordinate to English. These were the sites of the Canadian embassies in South Africa, Hungary and the Ukraine, where French content was extremely limited, if not altogether absent. In addition, the site of the Canadian embassy in Finland should be singled out for its many English and French pages that are "under construction." Only the reader of the English version will have access to some options. DFAIT is working actively to redress the situation.

[5] In addition to the embassy site, where English and French are equally represented, a Japanese-language site is available for the local population.

[6] The same embassy also serves Estonia and Lithuania.

[7] French content is limited to a welcome message without any accents.

[8] The quality of the French leaves something to be desired; e.g., "Affares Universitarres," "Affairs culturelles," "Academic Affairs," "Services consulaire," "Accueille de l'ambassade," etc.

[9] A French-language version is advertised on the home page, but the link does not work. The other links to French content lead to pages "under construction."

[10] Content aimed at Canadian nationals is offered equally in English and French. Content aimed at the U.S. public is in English only.

It should also be noted that some Canadian embassies, such as those in the United States and Japan, produce content that is specifically tailored to the local population. This content is identified as such and is provided in the language of the host country. However, 14 of the 40 Canadian embassy sites surveyed offered no information in the official language or languages of the host country.

1.3 Recommendation

In light of the preceding observations, the Commissioner of Official Languages recommends:

> **That the Department of Foreign Affairs and International Trade review its control measures to ensure that English and French are and remain equally represented on the Web sites of Canadian diplomatic missions abroad.**

2. Sites of Foreign Diplomatic Missions

2.1 Departmental Policy and Policy Management

There currently is no departmental policy that refers specifically to promoting the use of Canada's two official languages on Web sites maintained by foreign diplomatic missions. However, the department informs us that it utilizes every available opportunity to remind these bodies of the importance of promoting our two official languages. For example, general-interest diplomatic notes use both official languages (while bilateral diplomatic notes are written in the recipient's language). We are also told that the Chief of Protocol uses English and French in all meetings with the diplomatic corps.

At the time of this study, in response to our March 25 study entitled *French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy*, the department was preparing written communiqués to be sent to all foreign diplomatic missions in the country, encouraging them to use Canada's two official languages in their communications activities, particularly their Web sites. This issue may also be placed on the agenda of the next round of discussions with the regional deans of the diplomatic corps. We will follow these initiatives closely.

We feel it is important for the department to actively pursue promotional activities of this kind in order to fully meet its responsibilities under Part VII of the *Official Languages Act*. The data presented below on the use of English and French on the Web sites of foreign diplomatic missions show that the bilingual image of our country is all too often poorly reflected in this undeniably important communications activity of our foreign partners.

2.2 Linguistic Profile of Sites

The table below shows the linguistic composition of sites surveyed. For each foreign embassy in Canada, it indicates whether content is available in English, French or another language (the other language usually being the language of the country in question if other than English or French). The column labelled "EOLC" (*Equity of Official Languages of Canada*) indicates whether the site accords equal weight to Canada's two official languages.

Sites of Foreign Diplomatic Missions

Country	English	French	Others	EOLC	Official languages
Australia	yes	no	no	no	English
Bangladesh	yes	no	no	no	Bengali
Belgium[11]	yes	yes	yes	no	Dutch, French, German
Brazil[12]	yes	yes	yes	no	Portuguese
China	yes	no	yes	no	Mandarin Chinese
Columbia	yes	yes	yes	yes	Spanish
Czech Republic	yes	yes	yes	no	Czech
Denmark	yes	no	no	no	Danish
Dominican Republic	yes	yes	yes	yes	Spanish
Ecuador	yes	no	no	no	Spanish
Finland	yes	yes	yes	no	None
France	yes	yes	no	no	French
Germany	yes	yes	yes	no	German
Hungary	yes	no	yes	no	Hungarian
India	yes	no	no	no	Hindi, English
Indonesia	yes	no	yes	no	Indonesian (Bahasa Indonesia)
Italy	yes	yes	yes	no	Italian
Ivory Coast	no	yes	no	no	French
Japan	yes	no	yes	no	Japanese
Kuwait	yes	no	no	no	Arabic
Latvia	yes	no	no	no	Latvian
Lebanon	yes	no	no	no	Arabic
Malaysia	yes	no	no	no	Malay
Mexico	yes	yes	no	no	Spanish
New Zealand	yes	no	no	no	English, Maori
Norway[13]	yes	yes	yes	no	Norwegian
Philippines	yes	no	no	no	Filipino (or Tagalog), English
Senegal[14]	no	yes	no	no	French

[11] French content is limited to a few pages of information aimed at Belgium nationals.
[12] French content is limited to the text of a few bilateral agreements with Canada.
[13] French content is limited to a short word of welcome announcing that the French-language version is "under construction" and will be available later in the year.
[14] The link to the English-language version leads to a page "under construction."

Country	English	French	Others	EOLC	Official languages
South Africa	yes	no	no	no	English, Afrikaans
South Korea	yes	no	yes	no	Korean
Spain	yes	yes	yes	no	Spanish
Sweden	yes	yes	yes	no	Swedish
Thailand	yes	no	no	no	Thai
Trinidad and Tobago	yes	no	no	no	English
Turkey	yes	no	yes	no	Turkish
Ukraine	yes	no	yes	no	Ukrainian
United Kingdom[15]	yes	yes	no	no	English
United States[16]	yes	yes	no	no	English (de facto)
Uruguay	yes	yes	yes	no	Spanish
Venezuela	yes	no	yes	no	Spanish

Clearly, Canada's two official languages are only rarely found in equal proportion on the Web sites of foreign embassies in Canada. In fact, only two of the 40 countries studied offer a more-or-less equal representation of English and French on their embassy Web sites: Colombia and the Dominican Republic.

A closer look at the 38 other sites shows that, most often, it is French that is neglected. English generally predominates, often overwhelmingly. The three exceptions to this rule are the sites of Ivory Coast and Senegal, which have no English at all, and France's Web site, where French is dominant.

2.3 Recommendation

In light of the preceding observations, the Commissioner of Official Languages recommends:

> **That the Department of Foreign Affairs and International Trade actively pursue its efforts to encourage foreign diplomatic missions to give adequate representation to both English and French on their Web sites.**

[15] The home page invites French-language visitors to visit the site of its embassy in Paris, France "for a British Government website in French." Other than that, French content is limited to a translated 100-question FAQ on the United Kingdom and a press release.

[16] French content is limited to a handful of pages (ambassador's biography, presentation of the Quebec consulate, documents on the recent Summit of the Americas, etc.). To compensate, several links are provided to external sources of information in French (State Department, U.S. embassy in Paris, etc.).

3. Sites of International Organizations

3.1 Departmental Policy and Policy Management

Canadian initiatives aimed at promoting the use of our two official languages in international organizations, including the Web sites maintained by these organizations, are essentially part of the larger efforts of international Francophonie. The immediate responsibility for Canada's participation in the Francophonie rests with DFAIT's Francophonie Affairs Division.

At the 1997 Francophonie Summit in Hanoi, member countries agreed to implement an emergency plan to bolster the representation of Francophones and the French language within international organizations. Under this plan, signatory governments pledged to strictly enforce respect for French in these organizations and to commit the necessary financial resources. They also agreed upon guiding principles for their activities, including the following:

- to use French as the language of diplomacy and international relations, in accordance with national legislation, whenever the use of another language is not necessary or essential. When a member country has another official language that is recognized in international organizations, that language is to be used jointly with French.
- to release French-language documents simultaneously and in a timely manner at international forums.
- to create a translation fund with sufficient resources to meet demand.
- to support the participation of French-speaking experts in regulatory and standards-setting bodies in priority areas for the Francophonie (information technologies, the Internet, place names, the economy, etc.).

The importance of this program was reaffirmed at the Moncton Summit (September 1999) and work now under way in preparation for the 2002 Beirut Summit testifies to the growing interest in this question among the countries of the Francophonie. Two of the summit's six themes relate directly to the importance of French as an international language and as an Internet language: "French and Partner Languages" and "Integrating the Francophonie into the Information Society." The aim is to effectively raise the status of French as a language of world communication by voluntarily helping to promote its use in international organizations and at international, governmental and non-governmental meetings.

Although there is a long road ahead before the visibility of French on the Web sites of international organizations reaches acceptable levels, there are signs that the commitments undertaken by the countries of the Francophonie are starting to bear fruit. In 2001, a report to the French Parliament noted: "In response most often to interventions by the permanent representatives of France and other member countries of the Francophone community, several organizations have made a strong commitment to

preserving linguistic diversity within their ranks. This commitment has found fertile ground on Internet sites, and considerable effort has been made to enhance the visibility of French, even though parity with English is far from achieved."[17]

3.2 Linguistic Profile of Sites

Through its activities in many different international organizations, Canada promotes values that it has in common with other countries. Yet many of these organizations give short shrift to the French language on their Web sites, and clearly the Canadian government must do more to encourage a more accurate portrayal of our country's linguistic duality.

The following table shows the status of English and French on the Web sites of 28 organizations of which Canada is a member. For each site, we indicate whether the home page and the presentation of the organization are available in English and French, and whether there is easy access to available material in both languages. The column labelled "EOLC" (*Equity of Official Languages of Canada*) indicates whether the site accords equal weight to Canada's two official languages.

[17] Republic of France, Department of Culture and Communication, ***Rapport au Parlement sur l'application des dispositions des conventions ou traités internationaux relatives au statut de la langue française dans les institutions internationales***, 2001 [translation].

Sites of International Organizations

Organization	English			French			EOLC
	Home Page	Easy access to available material	Presentation of the organization	Home Page	Easy access to available material	Presentation of the organization	
Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC)	yes	yes	yes	no	no	no	no
Commonwealth Secretariat	yes	yes	yes	no	no	no	no
Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO)	yes	yes	yes	yes	yes	yes	no
International Atomic Energy Agency (IAEA)[18]	yes	yes	yes	no	no	no	no
International Civil Aviation Organization (ICAO)[19]	yes	yes	yes	no	yes	no	no
International Court of Justice[20]	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes
International Energy Agency (IEA)	yes	yes	yes	no	no	no	no
International Labour Organization (ILO)[21]	yes	yes	yes	yes	yes	yes	no
International Maritime Organization (IMO)[22]	yes	no	yes	no	no	yes	no
International Organisation of the Francophonie (OIF)	no	no	yes	yes	yes	yes	no
International Telecommunications Union (ITU)	yes	yes	yes	yes	yes	yes	no
North Atlantic Treaty Organisation (NATO)	yes	yes	yes	yes	yes	yes	no
Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)[23]	yes	yes	yes	yes	yes	yes	no
Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE)	yes	yes	yes	no	no	no	no
Organization of American States (OAS)	yes	yes	yes	yes	no	yes	no
Pan American Health Organization (PAHO)	yes	yes	yes	no	no	no	no
United Nations Development Programme (UNDP)	yes	yes	yes	yes	yes	no	no
United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)[24]	yes	yes	yes	yes	yes	yes	no

[18] Like most international organizations based in Vienna, the IAEA accords little importance to languages other than English.

[19] The Secretary General wants the ICAO to report on its activities in its six working languages. The working documents used at ICAO meetings are available on-line in several languages, including French. In addition, press releases are very easily viewed in any of the organization's six languages.

[20] All official documents are posted simultaneously on the site in English and French.

[21] Among the organizations based in Geneva, the ILO is one of the best when it comes to respecting linguistic pluralism. While French is not on a completely equal footing with English on its Web site, there is abundant and easily accessible French-language content.

[22] The IMO developed its Web site and its electronic publications thanks to a sponsorship arrangement with several English-language countries. A French-language sponsor should be considered for the same purpose.

[23] The OECD's site was originally developed almost exclusively in English, but thanks to the efforts of its French-speaking staff, the situation has improved and a better balance of information in the two languages is starting to emerge.

[24] A number of computer-assisted translation solutions are being studied as a way to increase productivity and reduce the staff costs involved in developing a multilingual site.

Organization	English			French			EOLC
	Home Page	Easy access to available material	Presentation of the organization	Home Page	Easy access to available material	Presentation of the organization	
United Nations Environment Programme (UNEP)	yes	yes	yes	no	no	no	no
United Nations International Children's Emergency Fund (UNICEF)	yes	yes	yes	yes	yes	yes	no
United Nations Organization (UN)[25]	yes	yes	yes	yes	yes	yes	no
Universal Postal Union (UPU)	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes
World Customs Organization (WCO)	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes
World Health Organization (WHO)	yes	yes	yes	yes	no	yes	no
World Intellectual Property Organization (WIPO)[26]	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes
World Meteorological Organization (WMO)	yes	yes	yes	yes	yes	yes	no
World Tourism Organization (WTO)	yes	yes	yes	yes	yes	yes	no
World Trade Organization (WTO)[27]	yes	yes	yes	yes	yes	yes	no

[25] While some information is still only available in English, significant progress has been made in recent years and the lag of French pages relative to English pages has been partially rectified.

[26] WIPO's French-language site was commended by the International Organisation of the Francophonie.

[27] The WTO's site has expanded considerably in recent years. Several thousand documents are available in its three languages. In addition, more than 80,000 official documents in the three languages are available for download. The home pages are updated simultaneously in all three languages. While the delay inherent in translation affects the availability of official documents on its Web site, it does not appear to be a major inconvenience.

It is important to note that French is an official or working language in 26 of the 28 organizations surveyed.[28] One would expect this status to be reflected on their Web sites. Unfortunately, this is not the case.

Nine organizations do not offer a French-language home page. Among them are the International Energy Agency and the International Civil Aviation Organization, which surprisingly are based in two major French-speaking cities, Paris and Montreal respectively.

The story is similar for the presentation of organizations on their Web sites. Here, seven of the organizations that have French as an official or working language fail to present themselves properly in French on their Web sites.

The bottom line is that English and French are only rarely on an equal footing on the sites of international organizations. The only exceptions worthy of mention are:

- the International Court of Justice, which releases all its official documents simultaneously in English and French.
- the World Intellectual Property Organization, which has received commendations from the International Organisation of the Francophonie.
- the World Customs Organization.
- the Universal Postal Union; even though French is its sole official language, it accords equal importance to English.

3.3 Recommendation

In light of the preceding observations, the Commissioner of Official Languages recommends:

> **That the Department of Foreign Affairs and International Trade take the appropriate steps to make Canada a world leader among the nations of the Francophonie in promoting the use of French within international organizations, particularly with respect to their Web sites.**

[28] The only exceptions in this regard are the Commonwealth and APEC. On the other hand, two of these 28 organizations (International Organization of the Francophonie and Universal Postal Union) do not have English as an official language.

E. Conclusion

In accordance with the *Official Languages Act*, the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* and the major elements of Canadian foreign policy, the Canadian government has a central role to play in promoting Canada's linguistic duality—one of its essential values—at the international level. While there are many facets to this role, one of them is the need to ensure the appropriate visibility of our two official languages on the Internet. The Department of Foreign Affairs and International Trade has started to move in the right direction, and the challenge now is to pursue these initiatives; there remains considerable room for improvement in the Web sites of foreign diplomatic missions in Canada and international organizations.

Appendix A – List of Surveyed Sites (Diplomatic Missions)

Country	Foreign Embassy	Canadian Embassy
Argentine	http://www.consargtoro.org/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/bairs/
Australia	http://www.ahc-ottawa.org/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/australia/
Bangladesh	http://www.iosphere.net/~bhc/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/dhaka/
Belgium	http://www.diplobel.org/canada/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/brussels/
Brazil	http://www.brasembottawa.org/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/brazil/
China	http://www.chinaembassycanada.org	http://www.canada.org.cn/
Columbia	http://www.embajadacolombia.ca	http://www.dfait-maeci.gc.ca/bogota/
Czech Republic	http://www.czechembassy.org	http://www.dfait-maeci.gc.ca/~prague/
Denmark	http://www.danish-embassy-canada.com/	http://www.canada.dk/
Dominican Republic	http://www.drembassy.org	http://www.dfait-maeci.gc.ca/dominicanrepublic/
Ecuador	http://www.ncf.ca/ecuador/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/ecuador/
Finland	http://www.finemb.com/	http://www.canada.fi/
France	http://www.ambafrance-ca.org/	http://www.amb-canada.fr/
Germany	http://www.germanembassyottawa.org/	http://www.kanada-info.de/
Hungary	http://www.docuWeb.ca/Hungary/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/budapest/
India	http://www.docuWeb.ca/India/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/New-delhi/
Indonesia	http://www.indonesia-ottawa.org/embassy/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/jakarta/
Italy	http://www.italyincanada.com/	http://www.canada.it/
Ivory Coast	http://www.isa-africa.com/AmbCiCa/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/abidjan/
Japan	http://www.embassyjapancanada.org/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/ni-ka/ http://www.canadanet.or.jp/
Kuwait	http://www.embassyofkuwait.com/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/kuwait/
Latvia	http://www.magmacom.com/~latemb/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/dfait/missions/baltiks/
Lebanon	http://www.synapse.net/~emblebanon/	http://www.canada-lb.org/
Malaysia	http://home.istar.ca/~mwottawa/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/kualalumpur/
Mexico	http://www.embamexcan.com/	http://www.canada.org.mx/
Norway	http://www.emb-norway.ca/	http://www.canada.no/
Philippines	http://www.philembassyca.org/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/manila/
Senegal	http://www.ambassenecanada.org/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/dakar/
South Africa	http://www.southafrica-canada.com/	http://www.canada.co.za/index.htm
South Korea	http://www.emb-korea.ottawa.on.ca/	http://www.coree.gc.ca/
Spain	http://www.docuWeb.ca/SpainInCanada/	http://www.canada-es.org/
Sweden	http://www.swedishembassy.ca/	http://www.canadaemb.se/
Thailand	http://www.magma.ca/~thaiott/mainpage.htm	http://www.dfait-maeci.gc.ca/bangkok/

Appendix A – List of Surveyed Sites (Diplomatic Missions)

Country	Foreign Embassy	Canadian Embassy
Trinidad and Tobago	http://www.ttmissions.com/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/trinidadtobago/
Turkey	http://www.turkishembassy.com/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/ankara/
Ukraine	http://www.infoukes.com/ukremb/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/kyiv/
United Kingdom	http://www.britain-in-canada.org/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/london/
United States	http://www.usembassycanada.gov	http://canadianembassy.org/
Uruguay	http://www.iosphere.net/~uruott/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/montevideo/
Venezuela	http://www.travel-net.com/~embavene/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/caracas/

Appendix B – Linguistic Profile of Countries

Country	Official Languages	Other Languages
Australia	English	Native languages
Bangladesh	Bengali	English
Belgium	Dutch, French, German	
Brazil	Portuguese	Spanish, English, French
China	Mandarin Chinese	Yue (Cantonese), Wu (Shanghaiese), Minbei (Fuzhou), Minnan (Hokkien-Taiwanese), Xiang, Gan, Hakka dialects, minority languages
Columbia	Spanish	
Czech Republic	Czech	
Denmark	Danish	Faroese, Greenlandic (an Inuit dialect), German (small minority)
Dominican Republic	Spanish	
Ecuador	Spanish	Native languages (especially Quechua)
Finland	None	Finnish and Swedish (official languages until mid-1995; national languages thereafter); small Lapp- and Russian-speaking minorities
France	French	Rapidly declining regional dialects and languages (Provencal, Breton, Alsatian, Corsican, Catalan, Basque, Flemish)
Germany	German	
Hungary	Hungarian	
India	Hindi, English	Assamese, Bengali, Gujarati, Kannada, Kashmiri, Konkani, Malayalam, Manipuri, Marathi, Nepalese, Oriya, Panjabi, Sanskrit, Sindhi, Tamil, Telugu, Urdu
Indonesia	Indonesian (Bahasa Indonesia)	English, Dutch, local dialects, the most widely spoken of which is Javanese
Italy	Italian	German (parts of Trentino-Alto Adige region are predominantly German speaking), French (small French-speaking minority in Valle d'Aosta region), Slovene (Slovene-speaking minority in the Trieste-Gorizia area)
Ivory Coast	French	60 native dialects, with Dioula the most widely spoken
Japan	Japanese	
Kuwait	Arabic	English is widely spoken
Latvia	Latvian	Lithuanian, Russian, others
Lebanon	Arabic	French, English, Armenian
Malaysia	Malay	English, Chinese dialects (Cantonese, Mandarin, Hokkien, Hakka, Hainan, Foochow), Tamil, Telugu, Malayalam, Panjabi, Thai; in addition, several indigenous languages are spoken in East Malaysia, the most important of which are Iban and Kadazan.

Appendix B – Linguistic Profile of Countries

Country	Official Languages	Other Languages
Mexico	Spanish	Various Mayan, Nahuatl, and other regional indigenous languages
New Zealand	English, Maori	
Norway	Norwegian	
Philippines	Filipino (or Tagalog), English	Eight major dialects: Tagalog, Cebuano, Ilocan, Hiligaynon or Ilonggo, Bicol, Waray, Pampango, and Pangasinense
Poland	Polish	
Senegal	French	Wolof, Pulaar, Jola, Mandinka
South Africa	English, Afrikaans	Ndebele, Northern Sotho, Southern Sotho, Swazi, Tsonga, Tswana, Venda, Xhosa, Zulu
South Korea	Korean	English (widely taught in high school)
Spain	Spanish	Catalan, Galician, Basque
Sweden	Swedish	
Thailand	Thai	English (secondary language of the elite), ethnic and regional dialects
Trinidad and Tobago	English	Hindi, French, Spanish, Chinese
Turkey	Turkish	Kurdish, Arabic, Armenian, Greek
Ukraine	Ukrainian	Russian, Romanian, Polish, Hungarian
United Kingdom	English	Welsh, Scottish form of Gaelic
United States	English (de facto)	Spanish (spoken by a sizeable minority)
Uruguay	Spanish	Portunol, or Brazilero (Portuguese-Spanish mix on the Brazilian border)
Venezuela	Spanish	Numerous indigenous dialects

Appendix C – List of Surveyed Sites (International Organizations)

Organization	Web Address
Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC)	http://www.apecsec.org.sg
Commonwealth Secretariat	http://www.thecommonwealth.org
Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO)	http://www.fao.org
International Atomic Energy Agency (IAEA)	http://www.iaea.or.at
International Civil Aviation Organization (ICAO)	http://www.icao.int
International Court of Justice	http://www.icj-cij.org/
International Energy Agency (IEA)	http://www.iea.org
International Labour Organization (ILO)	http://www.ilo.org
International Maritime Organization (IMO)	http://www.imo.org
International Organisation of the Francophonie (OIF)	http://www.francophonie.org
International Telecommunications Union (ITU)	http://www.itu.int
North Atlantic Treaty Organisation (NATO)	http://www.nato.int
Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)	http://www.oecd.org
Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE)	http://www.osce.org
Organization of American States (OAS)	http://www.oas.org
Pan American Health Organization (PAHO)	http://www.paho.org
United Nations Development Programme (UNDP)	http://www.undp.org
United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)	http://www.unesco.org
United Nations Environment Programme (UNEP)	http://www.unep.org
United Nations International Children's Emergency Fund (UNICEF)	http://www.unicef.org
United Nations Organization (UN)	http://www.un.org
Universal Postal Union (UPU)	http://www.upu.int
World Customs Organization (WCO)	http://www.wcoomd.org
World Health Organization (WHO)	http://www.who.int
World Intellectual Property Organization (WIPO)	http://www.wipo.org
World Meteorological Organization (WMO)	http://www.wmo.ch
World Tourism Organization (WTO)	http://www.world-tourism.org
World Trade Organization (WTO)	http://www.wto.org

Appendix D –Linguistic Profile of Organizations

Organization	Official Languages	Working Languages
Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC)	English	
Commonwealth Secretariat	English	
Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO)	English, Arabic, Chinese, Spanish, French	The working language status (French, English, Spanish) is no longer used.
International Atomic Energy Agency (IAEA)	English, Arabic, Chinese, Spanish, French, Russian	English, French
International Civil Aviation Organization (ICAO)	Nothing mentioned in the Chicago Convention.	English, Spanish, French (from the beginning), Russian (1971), Arabic (1992) and Chinese (1995)
International Court of Justice	English, French	
International Energy Agency (IEA)	English, French	
International Labour Organization (ILO)	English, French	English, French. Spanish has become a de facto working language, but only English and French are authoritative in official documents.
International Maritime Organization (IMO)	Arabic, English, Chinese, Spanish, French, Russian	French, English, Spanish
International Organisation of the Francophonie (OIF)	French	
International Telecommunications Union (ITU)	Arabic, English, Chinese, Spanish, French, Russian	French, English and Spanish (restrictions imposed in 1994, partly lifted in 1998, on the use of the 3 other languages). Only French is authoritative (it was originally the only official language).
North Atlantic Treaty Organisation (NATO)	English, French	
Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)	English, French	English, French
Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE)	German, English, Spanish, French, Italian, Russian	
Organization of American States (OAS)	English, Spanish, French, Portuguese	English, Spanish, French, Portuguese

Appendix D –Linguistic Profile of Organizations

Organization	Official Languages	Working Languages
Pan American Health Organization (PAHO)	English, Spanish, French, Portuguese	
United Nations Development Programme (UNDP)	Arabic, English, Chinese, Spanish, French, Russian	French, English, Spanish
United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)	English, Arabic, Chinese, Spanish, French, Hindi, Italian, Portuguese, Russian	6 languages (English, Arabic, Chinese, Spanish, French et Russian) at the General Assembly and the Executive Council. 2 languages (English et French) at the Secretariat.
United Nations Environment Programme (UNEP)	Arabic, English, Chinese, Spanish, French, Russian	French, English
United Nations International Children's Emergency Fund (UNICEF)	Arabic, English, Chinese, Spanish, French, Russian	
United Nations Organization (UN)	Arabic, English, Chinese, Spanish, French, Russian	French, English
Universal Postal Union (UPU)	French	
World Customs Organization (WCO)	English, French	
World Health Organization (WHO)	Arabic, English, Chinese, Spanish, French, Russian	Arabic, English, Chinese, Spanish, French, Russian
World Intellectual Property Organization (WIPO)	English and French are both official and working languages, along with Spanish and Russian at the discretion of the Director General.	
World Meteorological Organization (WMO)	Arabic, English, Chinese, Spanish, French, Russian	Arabic, English, Chinese, Spanish, French, Russian
World Tourism Organization (WTO)	English, Spanish, French, Russian	
World Trade Organization (WTO)	English, French, Spanish	This category is not used at the WTO. English is the de facto working language.

Les langues officielles sur Internet : les sites de missions diplomatiques et d'organisations internationales

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES
CANADA
OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2002
N° de cat. : SF31-62/2002
ISBN : 0-662-66525-2

Imprimé sur du papier recyclé

Printed on recycled paper

Les langues officielles sur Internet

Les sites de missions diplomatiques et d'organisations internationales

Avril 2002

www.ocol-clo.gc.ca
1 877 996-6368

TABLE DES MATIÈRES

A. CONTEXTE ET BUT DE L'ÉTUDE 1

B. DISPOSITIONS LÉGISLATIVES 2

C. MÉTHODOLOGIE 2

D. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS 3

1. Sites des missions diplomatiques canadiennes

1.1 Politique ministérielle et gestion de la mise en œuvre 3

1.2 Profil linguistique des sites 4

1.3 Recommandation 6

2. Sites des missions diplomatiques étrangères

2.1 Politique ministérielle et gestion de la mise en œuvre 6

2.2 Profil linguistique des sites 7

2.3 Recommandation 9

3. Sites des organisations internationales

3.1 Politique ministérielle et gestion de la mise en œuvre 9

3.2 Profil linguistique des sites 10

3.3 Recommandation 13

E. CONCLUSION 14

ANNEXE A
Liste des sites échantillonnés (missions diplomatiques) 15

ANNEXE B
Profil linguistique des pays étudiés 17

ANNEXE C
Liste des sites échantillonnés (organisations internationales) 19

ANNEXE D
Profil linguistique des organisations étudiées 20

A. CONTEXTE ET BUT DE L'ÉTUDE

La révolution numérique et la place qu'occupe maintenant Internet dans l'univers des communications et de la nouvelle économie du savoir amenaient récemment le Commissariat aux langues officielles à se pencher sur les responsabilités du gouvernement fédéral à l'égard de la dualité linguistique sur Internet. Cette réflexion a débouché sur la publication, le 25 mars dernier, de l'étude intitulée *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir*.

Nous posons dans cette étude qu'Internet est la source de transformations majeures d'ordre linguistique, social, culturel et économique, et que le gouvernement canadien a un rôle de premier plan à jouer afin d'assurer que son développement tienne compte de la dualité linguistique canadienne. Nous énonçons que l'un des axes de responsabilités du gouvernement fédéral à cet égard réside dans les orientations de sa politique étrangère. En effet, puisque la politique étrangère canadienne entend refléter et promouvoir les valeurs et la culture des Canadiens et des Canadiennes, elle devrait donc se traduire par la mise de l'avant de nos deux langues officielles, y compris dans le cadre des communications via Internet, médium planétaire.

Une première analyse des sites des missions diplomatiques étrangères au pays, des missions diplomatiques canadiennes à l'étranger et de certaines grandes organisations internationales a conduit à recommander, dans notre rapport du 25 mars, que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) prenne immédiatement les mesures appropriées afin que les ambassades étrangères au Canada, les organisations non gouvernementales et les organisations internationales auxquelles le Canada participe de plein droit accordent une place adéquate au français et à l'anglais sur leurs sites Internet.

Le présent examen, effectué en avril 2002, veut poursuivre l'analyse commencée et préciser certaines interventions que le MAECI pourrait entreprendre afin d'assurer l'équité du français et de l'anglais sur ces sites à caractère international. À cette fin, l'étude vise à identifier les politiques du ministère dans ce domaine et la façon dont en est gérée la mise en œuvre, ainsi qu'à dresser un profil linguistique détaillé des sites pertinents.

Nous remercions le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international de son excellente collaboration à cet examen, laquelle en aura permis une réalisation diligente.

B. Dispositions législatives

L'étude s'appuie sur les parties IV et VII de la *Loi sur les langues officielles*. La partie IV pose, entre autres, l'obligation des institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leurs bureaux, tant au Canada qu'à l'étranger, et en recevoir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles, dans les cas liés au caractère national ou international de leur mandat. Elle s'applique donc aux situations mettant en cause les communications et services des ambassades canadiennes à l'étranger. Ceci inclut évidemment l'information transmise par les sites Internet, lesquels deviennent de plus en plus un outil premier de communication avec le public.

La partie VII énonce l'engagement du gouvernement fédéral à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Cette partie fait notamment référence à la prise de mesures pour encourager et aider les organisations, associations ou autres organismes à refléter et promouvoir, au Canada et à l'étranger, le caractère bilingue du Canada. C'est sur cette base que doit se comprendre la pertinence de la *Loi* et des exigences qui en découlent pour le MAECI à l'égard des missions diplomatiques étrangères et des organisations internationales auxquelles le Canada participe.

C. Méthodologie

La cueillette de données s'est effectuée de diverses façons. D'abord, les renseignements pertinents sur les politiques et la gestion de leur mise en œuvre ont été obtenus au moyen d'analyses de documents et d'entrevues auprès des autorités responsables du MAECI.

Nous avons en outre constitué, pour fins d'analyse, un corpus de 80 sites de missions diplomatiques, soit 40 ambassades étrangères au Canada et 40 ambassades canadiennes à l'étranger[1]. La sélection s'est faite sur la base de la réciprocité : les pays étudiés devaient avoir une ambassade au Canada et accueillir sur leur territoire une ambassade canadienne. Il fallait également que les ambassades disposent d'un site Internet de part et d'autre. Notre examen couvre ainsi 60 % des sites d'ambassades canadiennes et 43 % des sites d'ambassades étrangères[2].

Après constitution de ce corpus, nous avons visité les sites un à un pour vérifier, de visu, si les deux langues officielles du Canada y étaient présentes et, le cas échéant, si elles y étaient équitablement représentées. Nous y avons aussi relevé la présence de langues

[1] Il arrive qu'une ambassade n'ait pas de site Internet mais que les consulats du même pays, eux, en aient un. Par souci d'uniformité, nous avons donc exclu de notre échantillon les sites de consulats et autres missions diplomatiques. Nous ne nous en sommes tenus qu'aux sites d'ambassades (ou de hauts-commissariats pour les pays du Commonwealth).

[2] Le Canada a 164 bureaux diplomatiques répartis dans 120 pays. Or, tous ne sont pas présents sur Internet. D'après le site Internet du MAECI, 67 ambassades canadiennes seraient dotées d'un site Internet. En contrepartie, il y aurait quelque 120 ambassades et hauts-commissariats étrangers au Canada, dont 93 auraient un site Internet fonctionnel d'après nos recherches.

étrangères. Dans tous les cas, nous avons fait abstraction de la page d'accueil. Cette mesure visait surtout à éliminer les cas où les formules de courtoisie en page d'accueil étaient les seuls éléments de contenu offerts en français ou en anglais. Nous avons également fait abstraction des contenus accessibles par hyperliens externes. Nos visites se sont échelonnées sur quelques jours entre le 10 et le 15 avril 2002.

En ce qui concerne les sites d'organisations internationales, nous avons procédé sensiblement de la même manière, soit par une évaluation de visu de la présence et du poids relatif des deux langues officielles du Canada. Notre échantillon se compose de 28 organisations parmi les plus importantes auxquelles participe le Canada.

D. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

1. Sites des missions diplomatiques canadiennes

1.1 Politique ministérielle et gestion de la mise en œuvre

Utilisation des langues officielles du Canada

Aux termes du *Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation des services*, toutes les missions canadiennes à l'étranger sont tenues d'offrir des services bilingues, quelle que soit la demande. Ainsi, les missions doivent veiller à ce que leur signalisation soit bilingue et à ce que les renseignements destinés à la population canadienne soient offerts dans les deux langues officielles.

Afin d'assurer la mise en œuvre de la politique, le ministère informe les chefs de mission de leurs responsabilités linguistiques et rappelle aux missions leurs obligations en matière de langues officielles. De plus, sur la recommandation du champion des langues officielles du ministère, chaque chef de mission a été prié de nommer un champion des langues officielles pour son ambassade. Ces agents reçoivent des informations détaillées sur le programme des langues officielles et doivent veiller à son application.

En ce qui touche spécifiquement les sites Internet des missions, la responsabilité d'y assurer l'équité du français et de l'anglais est partagée entre l'administration centrale et les missions, et la politique à suivre à cet égard est expliquée dans un énoncé transmis à toutes les unités de travail concernées. Ainsi, le responsable du site au sein de l'ambassade doit veiller à produire un contenu de haute qualité, dans les deux langues officielles; ce contenu est soumis au gestionnaire de contenu de programme, à l'administration centrale, lequel doit s'assurer que le contenu de tous les sites relatif à un programme donné est de qualité et dans les deux langues officielles. Enfin, la direction générale de la gestion de l'information et de la technologie est chargée d'exercer un contrôle de la conformité des sites à la politique. Lorsqu'un site est jugé non conforme, un Comité des opérations Internet a la responsabilité d'examiner le cas et de soumettre des mesures correctives.

Tel que le démontre le profil qui suit, la politique d'utilisation des deux langues sur les sites Internet des missions canadiennes est généralement bien respectée. Quelques anomalies demeurent toutefois et soulèvent des interrogations quant à la nature des contrôles – leur fréquence, leur étendue – exercés dans ce domaine.

Utilisation des langues officielles des pays hôtes

Bien que la question n'en soit pas une qui relève de la *Loi sur les langues officielles*, il est pertinent de noter, d'un point de vue de réciprocité entre le Canada et ses partenaires étrangers, qu'une politique ministérielle prévoit des normes de présentation et d'exploitation pour les sites du MAECI offerts dans des langues autres que le français et l'anglais.

Nous constatons, en effet, que plusieurs de nos missions canadiennes à l'étranger utilisent les langues officielles des pays hôtes, notamment afin de véhiculer des renseignements pouvant s'avérer d'un intérêt spécifique pour la population locale. Tel qu'il est noté dans le profil apparaissant plus loin, cette pratique du ministère ne s'étend toutefois pas encore à tous les sites. Compte tenu du fait que la politique étrangère canadienne entend promouvoir la diversité linguistique et culturelle, il serait pertinent que le MAECI encourage toutes les ambassades canadiennes à utiliser les langues des pays hôtes sur leur site Internet.

1.2 Profil linguistique des sites

Le tableau ci-dessous montre la composition linguistique des sites étudiés. Il donne, pour chaque site d'ambassade canadienne, une indication de la présence de contenu en français, en anglais et en d'autres langues (le cas échéant, il s'agit habituellement de la langue du pays en question, si elle est autre que le français ou l'anglais). La colonne ELOC, pour *Équité des langues officielles du Canada*, indique si les deux langues officielles du Canada ont un poids comparable sur le site étudié.

Sites des missions diplomatiques canadiennes

Pays	Français	Anglais	Autres	ELOC	Langues officielles
Afrique du Sud[3]	oui	oui	non	non	anglais, afrikaans
Allemagne	oui	oui	oui	oui	allemand
Australie	oui	oui	non	oui	anglais
Bangladesh	oui	oui	non	oui	bengali
Belgique	oui	oui	oui	oui	néerlandais, français, allemand
Brésil	oui	oui	oui	oui	portugais
Chine	oui	oui	oui	oui	chinois mandarin
Colombie	oui	oui	oui	oui	espagnol
Corée du Sud[4]	oui	oui	oui	oui	coréen

[3] Le contenu français se limite à un mot de bienvenue où le texte est dépouillé de tous ses accents.
[4] La qualité du français laisse à désirer : Affares Universitarres, Affairs culturelles, Academic Affairs, Services consulaire, Accueille de l'ambassade, etc.

Pays	Français	Anglais	Autres	ELOC	Langues officielles
Côte d'Ivoire	oui	oui	non	oui	français
Danemark	oui	oui	non	oui	danois
Équateur	oui	oui	oui	oui	espagnol
Espagne	oui	oui	oui	oui	espagnol
États-Unis[5]	oui	oui	non	oui	anglais (de facto)
Finlande[6]	oui	oui	non	non	aucune
France	oui	oui	non	oui	français
Hongrie[7]	non	oui	non	non	hongrois
Inde	oui	oui	non	oui	hindi, anglais
Indonésie	oui	oui	non	oui	indonésien (bahasa indonesia)
Italie	oui	oui	oui	oui	italien
Japon[8]	oui	oui	oui	oui	japonais
Koweït	oui	oui	non	oui	arabe
Lettonie[9]	oui	oui	oui	oui	letton
Liban	oui	oui	non	oui	arabe
Malaisie	oui	oui	non	oui	malais
Mexique	oui	oui	oui	oui	espagnol
Norvège	oui	oui	oui	oui	norvégien
Nouvelle-Zélande	oui	oui	non	oui	anglais, maori
Philippines	oui	oui	non	oui	filipino (ou tagalog), anglais
Rép. dominicaine	oui	oui	oui	oui	espagnol
Rép. tchèque	oui	oui	oui	oui	tchèque
Royaume-Uni	oui	oui	non	oui	anglais
Sénégal	oui	oui	non	oui	français
Suède	oui	oui	oui	oui	suédois
Thaïlande	oui	oui	oui	oui	thaï
Trinidad et Tobago	oui	oui	non	oui	anglais
Turquie	oui	oui	non	oui	turque
Ukraine[10]	non	oui	non	non	ukrainien
Uruguay	oui	oui	oui	oui	espagnol
Vénézuela	oui	oui	oui	oui	espagnol

[5] Le contenu destiné aux ressortissants canadiens est offert également dans les deux langues officielles. Le contenu destiné au public américain est en anglais seulement.

[6] Beaucoup de pages « en construction »; seul le lecteur de la version anglaise se verra offrir certaines options.

[7] Le contenu français se limite à un communiqué du 4 décembre 2001.

[8] En plus du site de l'ambassade où le français et l'anglais sont à parité, un site en japonais seulement est offert à la population locale.

[9] La même ambassade sert aussi l'Estonie et la Lituanie.

[10] Une version française est annoncée en page d'accueil, mais le lien n'aboutit pas. Les autres liens vers des pages françaises mènent à des pages « en construction ».

De cette analyse, il ressort clairement que la très vaste majorité des sites Internet des ambassades canadiennes respectent les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* et offrent par conséquent une représentation équitable du français et de l'anglais. Nous avons cependant repéré trois cas où le français est en situation de nette infériorité par rapport à l'anglais. Il s'agit des sites de l'ambassade canadienne en Afrique du Sud, en Hongrie et en Ukraine, où le contenu français est extrêmement limité, sinon carrément absent. Mentionnons également le site de l'ambassade canadienne en Finlande où de nombreuses pages, tant dans la version française qu'anglaise, sont « en construction »; seul le lecteur de la version anglaise se verra offrir certaines options. Le MAECI travaille activement à la correction de ces lacunes.

Notons par ailleurs que certaines ambassades canadiennes, notamment celles aux États-Unis et au Japon, produisent des contenus destinés spécifiquement à la population locale. Ces contenus sont identifiés comme tels et s'affichent dans la langue du pays. Toutefois, 14 des 40 sites d'ambassades canadiennes examinés n'offrent pas d'information dans les langues officielles locales du pays hôte.

1.3 Recommandation

En conséquence des observations précédentes, la Commissaire aux langues officielles recommande :

> **Que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international revoie ses mécanismes de contrôle de façon à assurer en tout temps l'équité du français et de l'anglais sur les sites Internet des missions diplomatiques canadiennes à l'étranger.**

2. Sites des missions diplomatiques étrangères

2.1 Politique ministérielle et gestion de la mise en œuvre

À l'heure actuelle, aucune politique du ministère ne vise spécifiquement à promouvoir l'utilisation des deux langues officielles du Canada par les missions diplomatiques étrangères sur leurs sites Internet, ou même dans le cadre de leurs activités de communications en général. Toutefois, le ministère nous indique qu'il profite des occasions qui s'offrent à lui pour rappeler l'importance de la promotion des langues officielles, notamment en faisant parvenir dans les deux langues officielles les notes diplomatiques d'intérêt général (les notes diplomatiques bilatérales sont écrites dans la langue du destinataire). On nous informe également que le Chef du Protocole utilise le français et l'anglais dans toutes ses rencontres avec le Corps diplomatique.

Au moment de notre examen, et donnant suite à notre étude du 25 mars dernier *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir*, le ministère se préparait à contacter les missions diplomatiques étrangères au pays, par voie écrite, en vue de les encourager à utiliser les deux langues officielles du Canada dans le

cadre de leurs activités de communications, particulièrement sur leurs sites Internet. On prévoyait également ajouter cette question à l'ordre du jour de prochaines discussions avec les Doyens régionaux du Corps diplomatique. Nous suivrons de près la réalisation de ces initiatives.

Nous jugeons important que le ministère poursuive de façon active ce travail de promotion afin de respecter pleinement la responsabilité qui lui incombe dans ce domaine en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Car ainsi que le démontrent les données qui suivent sur la présence du français et de l'anglais sur les sites Internet des missions diplomatiques étrangères, l'image bilingue de notre pays se reflète encore trop peu dans cette activité de communication, désormais incontournable, de nos partenaires étrangers.

2.2 Profil linguistique des sites

Le tableau ci-dessous présente la composition linguistique des sites étudiés. Il donne, pour chaque site d'ambassade étrangère au Canada, une indication de la présence de contenu en français, en anglais et en d'autres langues (le cas échéant, il s'agit habituellement de la langue du pays en question, si elle est autre que le français ou l'anglais). La colonne ELOC, pour *Équité des langues officielles du Canada*, indique si les deux langues officielles du Canada ont un poids comparable sur le site étudié.

Sites des missions diplomatiques étrangères

Pays	Français	Anglais	Autres	ELOC	Langues officielles
Afrique du Sud	non	oui	non	non	anglais, afrikaans
Allemagne	oui	oui	oui	non	allemand
Australie	non	oui	non	non	anglais
Bangladesh	non	oui	non	non	bengali
Belgique[11]	oui	oui	oui	non	néerlandais, français, allemand
Brésil[12]	oui	oui	oui	non	portugais
Chine	non	oui	oui	non	chinois mandarin
Colombie	oui	oui	oui	oui	espagnol
Corée du Sud	non	oui	oui	non	coréen
Côte d'Ivoire	oui	non	non	non	français
Danemark	non	oui	non	non	danois
Équateur	non	oui	non	non	espagnol
Espagne	oui	oui	oui	non	espagnol
États-Unis[13]	oui	oui	non	non	anglais (de facto)
Finlande	oui	oui	oui	non	aucune

[11] Le contenu français se limite à quelques pages d'information destinées spécifiquement aux ressortissants belges.
[12] Le contenu français se limite au texte de quelques ententes bilatérales avec le Canada.
[13] Le contenu français se limite à quelques pages (biographie de l'ambassadeur, présentation du consulat de Québec, documents sur le dernier Sommet des Amériques, etc.). En revanche, plusieurs hyperliens externes mènent à des sources d'information en français (Département d'État, ambassade des États-Unis à Paris, etc.).

Pays	Français	Anglais	Autres	ELOC	Langues officielles
Finlande	oui	oui	oui	non	aucune
France	oui	oui	non	non	français
Hongrie	non	oui	oui	non	hongrois
Inde	non	oui	non	non	hindi, anglais
Indonésie	non	oui	oui	non	indonésien (bahasa indonesia)
Italie	oui	oui	oui	non	italien
Japon	non	oui	oui	non	japonais
Koweït	non	oui	non	non	arabe
Lettonie	non	oui	non	non	letton
Liban	non	oui	non	non	arabe
Malaisie	non	oui	non	non	malais
Mexique	oui	oui	non	non	espagnol
Norvège[14]	oui	oui	oui	non	norvégien
Nouvelle-Zélande	non	oui	non	non	anglais, maori
Philippines	non	oui	non	non	filipino (ou tagalog), anglais
Rép. dominicaine	oui	oui	oui	oui	espagnol
Rép. Tchèque	oui	oui	oui	non	tchèque
Royaume-Uni[15]	oui	oui	non	non	anglais
Sénégal[16]	oui	non	non	non	français
Suède	oui	oui	oui	non	suédois
Thaïlande	non	oui	non	non	thaï
Trinidad et Tobago	non	oui	non	non	anglais
Turquie	non	oui	oui	non	turque
Ukraine	non	oui	oui	non	ukrainien
Uruguay	oui	oui	oui	non	espagnol
Vénézuela	non	oui	oui	non	espagnol

Comme on peut le constater, il est rare que les deux langues officielles du Canada soient utilisées dans des proportions comparables sur les sites Internet des ambassades étrangères au Canada. En effet, seuls deux pays parmi les 40 étudiés dans notre échantillon accordent une place sensiblement égale au français et à l'anglais sur le site de leur ambassade : la Colombie et la République dominicaine.

Un examen plus approfondi des 38 autres sites montre que, le plus souvent, c'est le français qui est en reste. En règle générale donc, l'anglais domine, et souvent très largement. Les trois seules exceptions à signaler ici sont d'une part les sites de la Côte d'Ivoire et du Sénégal, où l'anglais est absent, et celui de la France, où le français domine.

[14] Le contenu français se limite à un bref mot de bienvenue annonçant que la version française (« en construction ») sera disponible plus tard cette année.
[15] Une mention en page d'accueil invite les visiteurs francophones à se rendre au site de l'ambassade à Paris « pour accéder à un site web du gouvernement Britannique en français ». Autrement, le contenu français se limite à la traduction d'une FAQ de 100 questions sur le Royaume-Uni, et à un communiqué de presse.
[16] Le lien vers la version anglaise mène à une mention « Under construction ».

2.3 Recommandation

En conséquence des observations précédentes, la Commissaire aux langues officielles recommande :

> **Que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international poursuive activement ses efforts de promotion auprès des missions diplomatiques étrangères afin que celles-ci accordent une place adéquate au français et à l'anglais sur leur site Internet.**

3. Sites des organisations internationales

3.1 Politique ministérielle et gestion de la mise en œuvre

Les interventions canadiennes visant à promouvoir l'utilisation de nos deux langues officielles au sein des organisations internationales, y compris sur les sites Internet de ces organisations, s'inscrivent pour l'essentiel dans le cadre de l'effort dévolu par la Francophonie internationale. La responsabilité immédiate de la gestion de la participation canadienne à la Francophonie est assumée par la Direction des affaires de la Francophonie du MAECI.

Lors du Sommet de la Francophonie à Hanoï en 1997, les pays membres ont convenu de la mise en place d'un plan d'urgence destiné à renforcer la présence des francophones et de la langue française au sein des organisations internationales. En vertu de ce plan, les gouvernements signataires se sont engagés à veiller au strict respect de la langue française dans ces organisations et à s'assurer des moyens financiers requis à cette fin. Au nombre des principes devant régir leurs actions, on trouve, entre autres :

- l'utilisation du français comme langue de la diplomatie et des relations internationales, dans le respect des législations nationales, lorsque l'emploi d'une autre langue n'est pas nécessaire ou indispensable. Lorsque l'un des pays membres possède une autre langue officielle reconnue dans les organisations internationales, il en partage l'emploi avec le français;
- la diffusion des documents en langue française de façon simultanée et en temps utile dans les enceintes internationales;
- la dotation d'un fonds d'aide à la traduction à hauteur suffisante pour répondre à la demande;
- le soutien à la participation d'experts francophones aux instances de réglementation et de normalisation dans les secteurs prioritaires de la francophonie (technologies de l'information, inforoutes, toponymie, économie).

L'importance de ce programme a été réaffirmée lors du sommet de Moncton (septembre 1999) et les préparatifs en cours pour le sommet de Beyrouth, devant se tenir en 2002, témoignent de l'intérêt grandissant accordé à cette dimension de la Francophonie. Deux des six thèmes du sommet touchent directement la question de l'importance de la langue

française en tant que langue internationale et notamment sur Internet : *Français et langues partenaires* et *Insertion de la Francophonie dans la société de l'information*. L'objectif : améliorer de façon effective le statut du français comme grande langue de communication mondiale, en contribuant de manière volontariste au développement de son usage dans les organisations internationales et dans les réunions internationales, gouvernementales et non gouvernementales.

Bien qu'il reste beaucoup de chemin à parcourir avant que ne soit assurée une visibilité acceptable du français sur les sites des organisations internationales, il semble que ces engagements de la Francophonie internationale commencent à porter fruit. En 2001, dans un rapport au Parlement français, il est indiqué : « Faisant suite, souvent, à des interventions des représentations permanentes de la France et de pays membres de la communauté francophone, plusieurs organisations se sont engagées résolument en faveur de la préservation de la diversité linguistique en leur sein. Ce volontarisme a trouvé un terrain d'élection sur les sites de l'Internet, pour lesquels des efforts importants ont été consentis pour rendre plus visible la place du français, même si la parité avec l'anglais est loin d'être atteinte »[17].

3.2 Profil linguistique des sites

Par ses activités au sein de nombreuses organisations internationales, le Canada fait la promotion de valeurs partagées avec d'autres pays. Or, la plupart de ces organisations accordent une importance secondaire à la langue française sur leur site Internet, et le gouvernement canadien devra manifestement faire encore davantage afin que la dualité linguistique du pays y soit reflétée.

Le tableau suivant présente la situation du français et de l'anglais sur les sites Internet de 28 organisations dont le Canada est membre. Pour chaque site, on y indique s'il existe une page d'accueil et une présentation de l'organisation en français ou en anglais, et s'il est facile d'accéder à la documentation disponible dans l'une ou l'autre langue, le cas échéant. La colonne ELOC, pour *Équité des langues officielles du Canada*, indique si les deux langues officielles du Canada ont un poids comparable sur le site étudié.

[17] République française, Ministère de la Culture et de la Communication, *Rapport au Parlement sur l'application des dispositions des conventions ou traités internationaux relatives au statut de la langue française dans les institutions internationales*, 2001.

Sites des organisations internationales

Organisation	Français			Anglais			ELOC
	Page d'accueil	Facilité d'accès à la documentation	Présentation de l'organisation	Page d'accueil	Facilité d'accès à la documentation	Présentation de l'organisation	
Agence internationale de l'énergie (AIE)	non	non	non	oui	oui	oui	non
Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)[18]	non	non	non	oui	oui	oui	non
Cour internationale de justice[19]	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF)	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non
Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)[20]	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non
Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)[21]	non	oui	non	oui	oui	oui	non
Organisation des États américains (OEA)	oui	non	oui	oui	oui	oui	non
Organisation des Nations Unies (ONU)[22]	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non
Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO)	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non
Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO)[23]	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non
Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN)	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non
Organisation internationale de la Francophonie (OIF)	oui	oui	oui	non	non	oui	non
Organisation internationale du travail (OIT)[24]	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non
Organisation maritime internationale (OMI)[25]	non	non	oui	oui	non	oui	non
Organisation météorologique mondiale (OMM)	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non

[18] Comme la plupart des organisations internationales basées à Vienne, l'AIEA accorde peu d'importance aux langues autres que l'anglais.

[19] Tout document officiel est placé sur le site simultanément en français et en anglais.

[20] Le site de l'OCDE a d'abord été très majoritairement développé en anglais, puis, après intervention des fonctionnaires francophones, la situation s'est améliorée et un rééquilibrage des informations dans les deux langues est en vue.

[21] Le secrétaire général souhaite que l'OACI puisse présenter ses activités dans ses six langues de travail. Il est possible d'accéder en ligne, dans différentes langues dont le français, aux documents de travail examinés lors des réunions de l'OACI. De même, les communiqués de presse sont très facilement accessibles dans les six langues de l'organisation.

[22] Si un certain nombre d'informations ne sont disponibles qu'en anglais, des progrès importants ont été réalisés ces dernières années et ont permis d'estomper partiellement le retard pris par les pages françaises au regard des pages anglaises du site.

[23] Plusieurs initiatives de traduction assistée par ordinateur sont en cours d'évaluation pour augmenter la productivité et réduire les coûts en personnel nécessaires au développement d'un site multilingue.

[24] Parmi les organisations basées à Genève, l'OIT est l'une des plus fidèles au respect du plurilinguisme. Même si le français n'est pas tout à fait à parité avec l'anglais sur le site Internet, les contenus abondent et sont facilement repérables.

[25] L'OMI a développé son site Internet et ses publications sur support informatique grâce au mécénat de différents pays anglophones. Un mécénat français permettant la même opération serait à envisager.

Sites des organisations internationales

Organisation	Français			Anglais			ELOC
	Page d'accueil	Facilité d'accès à la documentation	Présentation de l'organisation	Page d'accueil	Facilité d'accès à la documentation	Présentation de l'organisation	
Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI)[26]	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Organisation mondiale de la santé (OMS)	oui	non	oui	oui	oui	oui	non
Organisation mondiale des douanes (OMD)	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Organisation mondiale du commerce (OMC)[27]	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non
Organisation mondiale du tourisme (OMT)	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non
Organisation panaméricaine de la santé (OPS)	non	non	non	oui	oui	oui	non
Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE)	non	non	non	oui	oui	oui	non
Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD)	oui	oui	non	oui	oui	oui	non
Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE)	non	non	non	oui	oui	oui	non
Secrétariat de coopération économique avec l'Asie-Pacifique (APEC)	non	non	non	oui	oui	oui	non
Secrétariat du Commonwealth	non	non	non	oui	oui	oui	non
Union internationale des télécommunications (UIT)	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non
Union postale universelle (UPU)	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui

[26] Le site français de l'OMPI a été primé par l'Organisation internationale de la Francophonie.

[27] Le site de l'OMC s'est considérablement développé ces dernières années. Plusieurs milliers de documents sont disponibles dans les trois langues. En outre, plus de 80 000 documents officiels dans les trois langues sont téléchargeables par les utilisateurs. La page d'accueil est actualisée simultanément dans les trois langues. Certes, le retard de traduction des documents officiels se décalque sur le site Internet, mais cela ne semble pas entraîner de gêne outre mesure.

Fait à souligner, le français a un statut de langue officielle ou de travail dans 26 des 28 organisations étudiées[28]. On serait donc en droit de s'attendre à ce qu'il soit visible sur les sites Internet de ces organisations. Or, la situation est tout autre.

Ainsi, en ce qui a trait à la présence d'une page d'accueil en français, neuf organisations sont en défaut. Parmi celles-ci, on retrouve l'Agence internationale de l'énergie et l'Organisation de l'aviation civile internationale, pourtant basées dans deux grandes métropoles francophones, respectivement Paris et Montréal.

Il en va de même pour les textes de présentation des organisations étudiées. Encore ici, sept organisations parmi celles ayant pourtant le français comme langue officielle ou de travail sont en défaut de se présenter en français sur leur site Internet.

Mais ce qu'il faut retenir par-dessus tout, c'est que la parité entre le français et l'anglais n'est que très rarement assurée sur les sites des organisations internationales. Ici, les seules exceptions dignes de mention sont :

- La Cour internationale de justice, qui publie tous ses documents officiels simultanément en français et en anglais;
- L'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle, qui a eu droit aux éloges de l'Organisation internationale de la Francophonie;
- L'Organisation mondiale des douanes;
- L'Union postale universelle, qui a le français pour seule langue officielle mais qui n'en accorde pas moins autant d'importance à l'anglais.

3.3 Recommandation

En conséquence des observations précédentes, la Commissaire aux langues officielles recommande :

> **Que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international prenne les mesures appropriées afin que le Canada devienne un véritable chef de file des pays de la Francophonie en matière de promotion de l'usage du français au sein des organisations internationales, et notamment sur leur site Internet.**

[28] Les deux seules exceptions à ce chapitre sont le Commonwealth et l'APEC. Par ailleurs, l'anglais n'est pas langue officielle de deux des 28 organisations : l'Organisation internationale de la Francophonie et l'Union postale universelle.

E. Conclusion

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, de la *Charte canadienne des droits et libertés* et des grandes orientations de sa politique étrangère, le gouvernement canadien est appelé à jouer un rôle de premier plan quant à la promotion de la dualité linguistique canadienne, valeur fondatrice du pays, sur la scène internationale. Ce rôle comporte de multiples facettes, y compris la nécessité d'assurer une juste visibilité de nos deux langues officielles sur Internet. Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international a commencé à travailler dans la bonne direction et il s'agit maintenant de poursuivre activement la tâche, car il reste beaucoup à faire en ce qui concerne les sites Internet des missions diplomatiques étrangères au pays et ceux des organisations internationales.

Annexe A – Liste des sites échantillonnés (missions diplomatiques)

Pays	Ambassade étrangère	Ambassade canadienne
Afrique du Sud	http://www.southafrica-canada.com/	http://www.canada.co.za/index.htm
Allemagne	http://www.germanembassyottawa.org/	http://www.kanada-info.de/
Argentine	http://www.consargtoro.org/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/bairs/
Australie	http://www.ahc-ottawa.org/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/australia/
Bangladesh	http://www.iosphere.net/~bhc/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/dhaka/
Belgique	http://www.diplobel.org/canada/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/brussels/
Brésil	http://www.brasembottawa.org/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/brazil/
Chine	http://www.chinaembassycanada.org	http://www.canada.org.cn/
Colombie	http://www.embajadacolombia.ca	http://www.dfait-maeci.gc.ca/bogota/
Corée du Sud	http://www.emb-korea.ottawa.on.ca/	http://www.coree.gc.ca/
Côte d'Ivoire	http://www.isa-africa.com/AmbCiCa/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/abidjan/
Danemark	http://www.danish-embassy-canada.com/	http://www.canada.dk/
Équateur	http://www.ncf.ca/ecuador/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/ecuador/
Espagne	http://www.docuweb.ca/SpainInCanada/	http://www.canada-es.org/
États-Unis	http://www.usembassycanada.gov	http://canadianembassy.org/
Finlande	http://www.finemb.com/	http://www.canada.fi/
France	http://www.ambafrance-ca.org/	http://www.amb-canada.fr/
Hongrie	http://www.docuweb.ca/Hungary/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/budapest/
Inde	http://www.docuweb.ca/India/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/New-delhi/
Indonésie	http://www.indonesia-ottawa.org/embassy/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/jakarta/
Italie	http://www.italyincanada.com/	http://www.canada.it/
Japon	http://www.embassyjapancanada.org/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/ni-ka/ http://www.canadanet.or.jp/
Koweït	http://www.embassyofkuwait.com/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/kuwait/
Lettonie	http://www.magmacom.com/~latemb/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/dfait/missions/baltiks/
Liban	http://www.synapse.net/~emblebanon/	http://www.canada-lb.org/
Malaisie	http://home.istar.ca/~mwottawa/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/kualalumpur/
Mexique	http://www.embamexcan.com/	http://www.canada.org.mx/
Norvège	http://www.emb-norway.ca/	http://www.canada.no/
Philippines	http://www.philembassyca.org/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/manila/
Rép. dominicaine	http://www.drembassy.org	http://www.dfait-maeci.gc.ca/dominicanrepublic/
Rép. tchèque	http://www.czechembassy.org	http://www.dfait-maeci.gc.ca/~prague/
Royaume-Uni	http://www.britain-in-canada.org/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/london/
Sénégal	http://www.ambassenecanada.org/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/dakar/

Annexe A – Liste des sites échantillonnés (missions diplomatiques)

Pays	Ambassade étrangère	Ambassade canadienne
Suède	http://www.swedishembassy.ca/	http://www.canadaemb.se/
Thaïlande	http://www.magma.ca/~thaiott/mainpage.htm	http://www.dfait-maeci.gc.ca/bangkok/
Trinidad et Tobago	http://www.ttmissions.com/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/trinidadtobago/
Turquie	http://www.turkishembassy.com/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/ankara/
Ukraine	http://www.infoukes.com/ukremb/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/kyiv/
Uruguay	http://www.iosphere.net/~uruott/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/montevideo/
Vénézuela	http://www.travel-net.com/~embavene/	http://www.dfait-maeci.gc.ca/caracas/

Annexe B – Profil linguistique des pays étudiés

Pays	Langues officielles	Autres langues
Afrique du Sud	anglais, afrikaans	ndébélé, sotho (du Nord), sesotho (sotho du Sud), swazi, tsonga, tswana, venda, xhosa, zoulou
Allemagne	allemand	
Australie	anglais	langues autochtones
Bangladesh	bengali	anglais
Belgique	néerlandais, français, allemand	
Brésil	portugais	espagnol, anglais, français
Chine	chinois mandarin	yue (cantonnais), wu (shanghaiais), minbei (fuzhou), minnan (hokkien-taïwanais), xiang, gan, dialectes hakka, langues minoritaires
Colombie	espagnol	
Corée du Sud	coréen	anglais (enseigné couramment à l'école secondaire)
Côte d'Ivoire	français	60 dialectes autochtones dont le dioula est le plus répandu
Danemark	danois	féroais, groënlandais (dialecte inuit), allemand (parlé par une petite minorité)
Équateur	espagnol	langues autochtones (notamment le quechua)
Espagne	espagnol	catalan, galicien, basque
États-Unis	anglais (de facto)	espagnol (parlé par une minorité assez importante)
Finlande	aucune	finnois et suédois (langues officielles jusqu'au milieu de 1995; langues nationales depuis), petites minorités laponophones et russophones
France	français	langues et dialectes régionaux en déclin rapide (provençal, breton, alsacien, corse, catalan, basque, flamand)
Hongrie	hongrois	
Inde	hindi, anglais	assamais, bengali, gujarati, kannada, cachemiri, konkani, malayalam, manipuri, marathi, népalais, oriya, panjabi, sanscrit, sindhi, tamoul, telugu, ourdou
Indonésie	indonésien (bahasa indonesia)	anglais, hollandais, dialectes locaux dont le javanais est le plus répandu
Italie	italien	allemand (certaines parties du Trentino-Alto sont majoritairement germanophones), français (petite minorité francophone dans le Val d'Aoste), slovène (minorité slovénophone dans le Trieste-Gorizia)
Japon	japonais	
Koweït	arabe	l'anglais est très répandu
Lettonie	letton	lituanien, russe, autres
Liban	arabe	français, anglais, arménien
Malaisie	malais	anglais, dialectes chinois (cantonnais, mandarin, hokkien, hakka, hainan, foochow), tamoul, telugu, malayalam, panjabi, thaï; de plus, dans la partie orientale du pays, plusieurs langues autochtones sont parlées, l'iban et le kadazan étant les plus répandues

Annexe B – Profil linguistique des pays étudiés

Pays	Langues officielles	Autres langues
Mexique	espagnol	diverses langues maya, nahuatl et autres langues régionales autochtones
Norvège	norvégien	
Nouvelle-Zélande	anglais, maori	
Philippines	filipino (ou tagalog), anglais	huit principaux dialectes - tagalog, cebuano, ilocan, hiligaynon ou ilonggo, bicol, waray, pampango et pangasinense
Pologne	polonais	
Rép. dominicaine	espagnol	
Rép. tchèque	tchèque	
Royaume-Uni	anglais	gallois, gaélique écossais
Sénégal	français	wolof, pulaar, jola, mandinka
Suède	suédois	
Thaïlande	thaï	anglais (langue seconde de l'élite), dialectes ethniques et régionaux
Trinidad et Tobago	anglais	hindi, français, espagnol, chinois
Turquie	turque	kurde, arabe, arménien, grec
Ukraine	ukrainien	russe, roumain, polonais, hongrois
Uruguay	espagnol	portunol ou brazilero (mélange de portugais et d'espagnol parlé à la frontière brésilienne)
Vénézuela	espagnol	de nombreuses langues autochtones

Annexe C – Liste des sites échantillonnés (organisations internationales)

Organisation	Adresse
Agence internationale de l'énergie (AIE)	http://www.iea.org
Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)	http://www.iaea.or.at
Cour internationale de justice	http://www.icj-cij.org/
Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF)	http://www.unicef.org
Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)	http://www.oecd.org
Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)	http://www.icao.int
Organisation des États américains (OEA)	http://www.oas.org
Organisation des Nations Unies (ONU)	http://www.un.org
Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO)	http://www.fao.org
Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO)	http://www.unesco.org
Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN)	http://www.nato.int
Organisation internationale de la Francophonie (OIF)	http://www.francophonie.org
Organisation internationale du travail (OIT)	http://www.ilo.org
Organisation maritime internationale (OMI)	http://www.imo.org
Organisation météorologique mondiale (OMM)	http://www.wmo.ch
Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI)	http://www.wipo.org
Organisation mondiale de la santé (OMS)	http://www.who.int
Organisation mondiale des douanes (OMD)	http://www.wcoomd.org
Organisation mondiale du commerce (OMC)	http://www.wto.org
Organisation mondiale du tourisme (OMT)	http://www.world-tourism.org
Organisation panaméricaine de la santé (OPS)	http://www.paho.org
Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE)	http://www.osce.org
Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD)	http://www.undp.org
Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE)	http://www.unep.org
Secrétariat de coopération économique avec l'Asie-Pacifique (APEC)	http://www.apecsec.org.sg
Secrétariat du Commonwealth	http://www.thecommonwealth.org
Union internationale des télécommunications (UIT)	http://www.itu.int
Union postale universelle (UPU)	http://www.upu.int

Annexe D – Profil linguistique des organisations étudiées

Organisation	Langues officielles	Langues de travail
Agence internationale de l'énergie (AIE)	anglais, français	
Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)	anglais, arabe, chinois, espagnol, français, russe	anglais, français
Cour internationale de justice	anglais, français	
Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF)	arabe, anglais, chinois, espagnol, français, russe	
Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)	anglais, français	anglais, français
Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)	La convention de Chicago est muette sur ce point.	anglais, espagnol, français (dès l'origine), russe (1971) arabe (1992) et chinois (1995)
Organisation des États américains (OEA)	anglais, espagnol, français, portugais	anglais, espagnol, français, portugais
Organisation des Nations Unies (ONU)	arabe, anglais, chinois, espagnol, français, russe	français, anglais
Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO)	anglais, arabe, chinois, espagnol, français	La qualification de langue de travail (français, anglais, espagnol) a été supprimée.
Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO)	anglais, arabe, chinois, espagnol, français, hindi, italien, portugais, russe	6 langues (anglais, arabe, chinois, espagnol, français et russe) pour la Conférence générale et le Conseil exécutif, 2 langues (anglais et français) pour le Secrétariat.
Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN)	anglais, français	
Organisation internationale de la Francophonie (OIF)	français	
Organisation internationale du travail (OIT)	anglais, français	anglais, français L'espagnol est devenu langue de travail de fait, mais seuls l'anglais et le français font foi dans la rédaction des textes normatifs.
Organisation maritime internationale (OMI)	arabe, anglais, chinois, espagnol, français, russe	français, anglais, espagnol
Organisation météorologique mondiale (OMM)	arabe, anglais, chinois, espagnol, français, russe	arabe, anglais, chinois, espagnol, français, russe

Annexe D – Profil linguistique des organisations étudiées

Organisation	Langues officielles	Langues de travail
Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI)	Le français est langue officielle et de travail avec l'anglais, langues auxquelles peuvent s'ajouter l'espagnol et le russe sur décision du directeur général.	
Organisation mondiale de la santé (OMS)	arabe, anglais, chinois, espagnol, français, russe	arabe, anglais, chinois, espagnol, français, russe
Organisation mondiale des douanes (OMD)	anglais, français	
Organisation mondiale du commerce (OMC)	anglais, français, espagnol	Cette catégorie n'existe pas à l'O.M.C. De facto, la langue de travail est l'anglais.
Organisation mondiale du tourisme (OMT)	anglais, espagnol, français, russe	
Organisation panaméricaine de la santé (OPS)	anglais, espagnol, français, portugais	
Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE)	allemand, anglais, espagnol, français, italien, russe	
Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD)	arabe, anglais, chinois, espagnol, français, russe	français, anglais, espagnol
Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE)	arabe, anglais, chinois, espagnol, français, russe	français, anglais
Secrétariat de coopération économique avec l'Asie-Pacifique (APEC)	anglais	
Secrétariat du Commonwealth	anglais	
Union internationale des télécommunications (UIT)	arabe, anglais, chinois, espagnol, français, russe	français, anglais et espagnol (restriction imposée en 1994, partiellement levée en 1998, sur l'usage des trois autres langues). Le français est la seule langue faisant foi (à l'origine, il était la seule langue officielle).
Union postale universelle (UPU)	français	